

К ВОПРОСУ ОБ ЭТИКЕТНЫХ ФРАЗАХ-ПРОСЬБАХ: НАИБОЛЕЕ УДАЧНЫЕ ВАРИАНТЫ ИХ РЕЧЕВОГО ОФОРМЛЕНИЯ

Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей, особенно в сферах, которые называются сферами "повышенной речевой активности". К ним можно отнести деятельность секретарей, референтов, маркетологов, переводчиков, сотрудников рекламных агентств и редакций различных средств массовой информации. Речь таких людей "является по существу одной из составных частей профессиональной подготовки специалистов. <...> Все они должны в совершенстве владеть различными видами речевой деятельности, уметь квалифицированно вести беседу, чувствовать себя вполне уверенно как в бытовой, так и в деловой сферах общения" [1, с. 3].

Деловое общение как в письменной (деловая корреспонденция и документация), так и устной (деловая речь) формах регламентировано, т.е. подчинено ряду общепринятых норм и правил общеповеденческого и речевого плана. Обязательным является соблюдение **делового речевого этикета** – разработанных обществом правил языкового поведения, которые подразумевают использование типовых готовых "формул", позволяющих организовать этикетные ситуации знакомства, представления, приветствия, благодарности, высказывания замечания, предупреждения, просьбы, совета, предложения и др.

Одной из задач курса "Культура делового общения" является знакомство студентов с основами речевого делового этикета и выработка у них умения моделировать ход коммуникации в процессе монологического и диалогического высказывания в различных ситуациях делового общения. Это предусматривает знакомство с основными речевыми формулами, которые используются в этих ситуациях. Остановимся более подробно на фразах, с помощью которых в русском языке выражается просьба.

Просьба – это "побудительный речевой акт, представляющий собой попытку говорящего **повлиять на слушающего с тем, чтобы заставить его совершить некоторое выгодное для себя действие**" [2, с. 169]. В учебном пособии Т. Г. Михальчук "Русский речевой этикет. Практикум" представлен достаточно обширный список речевых формул, с помощью которых в русском языке выражается просьба. Они разделены на следующие группы:

Нейтральные: *пожалуйста...; будьте добры...; разрешите + инфинитив; можно + инфинитив; я могу + инфинитив; прошу вас...; я попросил(а) бы вас...; у меня к вам просьба...; вы не можете...; не могли бы вы...; можно мне....*

Официальные: *будьте любезны...; разрешите, пожалуйста; не откажите в любезности; сделайте одолжение (в речи людей старшего поколения); мне хотелось бы + инфинитив; не будете ли вы так любезны...; если вас не затруднит...; не сочтите за труд...; не возражаете, если я..., не*

согласились бы вы...; у меня к вам большая просьба: вы не могли бы...; если вам не трудно... [3, с. 63].

Обращает на себя внимание значительное число речевых формул, представляющих собой вопросительные высказывания, в которых глаголы употребляются либо с отрицательной частицей **не** (*вы не можете; не будете ли вы так любезны*), либо в форме условного наклонения (*я попросил(а) бы вас, мне хотелось бы*), либо с отрицанием и в форме условного наклонения одновременно (*не могли бы вы...; не согласились бы вы*). Н. И. Формановская отмечает, что использование в просьбах глагола с частицей *бы* "повышает степень вежливости наших речевых действий" и "снижает степень категоричности" [4, с.62]. Также "вежливость просьбы обеспечивается в языке большим количеством вопросительных структур" [4, с.65].

Следует отметить, что фразы подобного типа используются носителями языка достаточно часто. Так, Е. В. Румянцева на основе анализа 1200 фраз-просьб отмечает, что "различные вопросительные конструкции использовались в качестве способа выражения просьбы в 33% случаев (*Вы не сделаете? Не могла бы я Вас попросить сделать? Не могли бы Вы сделать? Вас не затруднит сделать?* и др.). Особенно частотным было использование вопросов в функции просьбы **в официальных контекстах при наличии статусной и/или далекой социальной дистанции между коммуникантами** (общение подчиненного – начальника, незнакомых людей)" [2, с. 171].

В белорусском языке также существует набор речевых формул, с помощью которых можно попросить собеседника о чём-либо. Наиболее полно этот перечень представлен в статье С. А. Важника "Маленькія ключыкі да паспяховай камунікацыі: сітуацыі прыцягнення увагі, просьбы / прапановы, падзякі". Приведем фразы-просьбы, которые, на наш взгляд, могут использоваться людьми в рамках деловой коммуникации: *калі ласка...; зрабіце ласку...; будзьце (так) ласкавы...; ці не будзеце вы ласкавы (ласкавая) ...; не адмоўце мне ў просьбе...; прашу вас...; я буду вас прасіць...; у мяне просьба да вас...; я магу напрасіць вас..., прашу вашага дазволу...; я хацеў (хацела) бы напрасіць вас...; дазвольце, калі ласка, ...; магу я...; можна...; ці не маглі б вы...; вы не зрабілі б гэтага для мяне?; калі вам не цяжка...; ці не цяжка вам... [5, с. 49].*

Мы видим, что в белорусском языке также присутствуют этикетные речевые формулы, в которых просьба оформляется с помощью вопроса (*я магу напрасіць вас...; магу я + інфінітыў...; можна...*), или отрицательной частицы **не** при глаголах (*не адмоўце мне ў просьбе...; калі вам не цяжка...*), или условного наклонения (*я хацеў (хацела) бы напрасіць вас*), или с использованием нескольких перечисленных языковых средств одновременно (*ці не будзеце вы ласкавы (ласкавая) ...; ці не маглі б вы...; вы не зрабілі б гэтага для мяне?*).

Как уже отмечалось ранее, такое языковое оформление как в русском, так и белорусском языке придает просьбам меньшую категоричность, поскольку

адресату предоставляется право выбора (согласиться или отказать), делает фразы повышенно вежливыми.

Однако в пособиях, в которых рассматриваются вопросы делового речевого этикета, указывается, что обращение с просьбой "должно быть деликатным, предельно вежливым, **но без излишнего заискивания**" [6, с. 260]. А. Бакиров, автор пособия "Люди, которые играют роли", посвященного НЛП, убежден, что мозг человека работает на утверждениях, а отрицания существуют только до тех пор, пока мы сознательно обращаем на них внимание [7, с. 105]. В разделе "Волшебные свойства отрицания" представлен следующий "радикальный" совет по формулированию действенной просьбы: "Чтобы ваша просьба оказалась выполнена, сформулируйте ее утвердительно" [7, с. 107]. Автор поясняет, что ребенку будет гораздо легче "сидеть смирно", чем "не ерзать", приятелю будет проще "улыбнуться", чем "не хмуриться", гораздо полезнее бывает "успокоиться", вместо "не беситься" [7, с. 107].

Таким образом, истинная цель просьбы (попытка говорящего **повлиять** на слушающего с тем, чтобы **заставить** его совершить некоторое выгодное для себя действие) и ряд существующих в русском и белорусском языке этикетных формул, вступают между собой в некоторое противоречие. В этой связи возникают следующие вопросы:

1. Как часто можно, используя в просьбах глаголы с частицей *не* или *бы* и вопросительные конструкции, добиться от адресата совершения некоторого выгодного для себя действия?

2. Не слишком ли явно в приведенных в качестве примера речевых формулах прослеживается оттенок неуверенности, подобострастия и заискивания?

3. Не закладывается ли в таких фразах-формулах (например, *не могли бы вы...*) из-за использования условного наклонения и отрицательной формы глагола ситуация отказа изначально?

В качестве примера, в котором языковое оформление формулировки фразы играло решающую роль, приведем отрывок из албанской сказки "Три брата и мудрый старец" [8, с. 33–34]. Братья, выполняя наказ умершего отца, должны были переселиться из нездоровой болотистой местности на склон горы. Перед этим важным событием старший брат в соответствии с последней волей отца отправился в лес к мудрому старцу и задал ему такой вопрос:

– *Что нам делать? Плохо ли мы сделаем, если с болота уйдем и построим себе дом на склоне горы? Как скажешь?*

– *Плохо,* – ответил старец, не оставляя работы, которой был занят.

Через некоторое время в лес отправился средний брат, который задал мудрому старцу точно такой же вопрос и получил ответ "*плохо*". Тогда в лес за советом отправился младший брат. Он обратился к старику так:

– *О мудрый старец! Умирая, наш отец завещал нам уйти с болота, где мучают нас болезни и беды. Хорошо ведь будет, если мы построим себе дом на склоне горы. Как ты нам посоветуешь?*

– *Очень хорошо будет, сын мой!* – ответил старец.

Когда все три брата в очередной раз отправились в лес, чтобы узнать, почему на один и тот же по сути вопрос они получили два противоположных по смыслу ответа, старец сказал:

– *Вы спросили меня: "Плохо ли будет, если мы построим дом на склоне горы?" А младший брат сказал так: "Хорошо ведь будет, если мы построим себе дом на склоне горы". И я ему ответил: "Очень хорошо будет!" Я ответил ему так потому, что он начал с хорошего, а вы с плохого. А разве может работа спориться, если начать ее со страхом, думая о плохом? О хорошем надо думать!*

Эта сказка свидетельствует, что люди, даже не обладая лингвистическими познаниями, на интуитивном уровне чувствуют эмоциональный настрой, степень уверенности / неуверенности, которые придают фразе те или иные языковые средства.

На наш взгляд, в русском и белорусском языке достаточно лингвистических (например, «волшебные» слова *пожалуйста* и *калі ласка*; такие актуализаторы вежливости, как рус. *будьте добры, будьте так любезны, сделайте одолжение*; бел. *зрабіце ласку, будзьце так ласкавы* и др.) и паралингвистических средств (соответствующее интонационное оформление, мимика, жесты), с помощью которых можно придать фразе-просьбе оттенок вежливости, выразить уважение ее адресату, не понижая при этом собственный статус неуверенностью или излишним подобострастием.

Литература

1. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация / О. Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М., 2001.
2. Румянцева, Е. В. Функционирование высказываний со значением просьбы в русском языке / Е. В. Румянцева // Филологические науки. Вопросы теории и практики / – Тамбов, 2013 – №9 (27) – Ч. II – С. 169–172.
3. Михальчук, Т. Г. Русский речевой этикет. Практикум: учебное пособие / Т. Г. Михальчук – Минск, 2009.
4. Формановская, Н. И. Речевой этикет и культура общения / Н. И. Формановская. – М., 1989.
5. Важнік, С. А. Маленькія ключыкі да паспяховай камунікацыі: сітуацыі прыцягнення увагі, просьбы / прапановы, падзякі / С. А. Важнік // Роднае слова. – 2008. – № 4. – С. 48–51.
6. Введенская, Л. А. Деловая риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-н/Д., 2001.
7. Бакиров, А. Люди, которые играют роли / А. Бакиров. – СПб, 2002
8. Сказки народов мира / Сост. Л.В.Хабенков. – Минск, 1985.